
ANALISIS APLIKASI *GOGEZIT* TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN MENGUNAKAN *USER EXPERIENCE QUESTIONNAIRE*

Wulan Setyaningsih^{*1}, Agus Wahyudi², Ian Harum Prasasti³, Hera Fransiska⁴

^{1*,2,3} STMIK Kalirejo Lampung, Indonesia

Email: 3ihp.harum8@gmail.com

Abstrak

GoGezit adalah sebuah aplikasi yang dibuat oleh anak daerah Kabupaten Lampung Tengah, berfungsi untuk membantu mengembangkan UMKM dengan tujuan melayani kebutuhan keseharian masyarakat serta membuka peluang pekerjaan. Dalam meningkatkan performanya agar tetap unggul perlu meningkatkan *user experience* yang berpengaruh terhadap perilaku penggunanya. Dalam penelitian ini metode yang akan digunakan adalah *user experience questionnaire* (UEQ) dengan menggunakan 6 skala pengukuran pengalaman pengguna untuk menentukan masalah yang dihadapi oleh pengguna saat menggunakan aplikasi *GoGezit*. Tujuan pada penelitian ini untuk menganalisis *user experience* aplikasi *GoGezit* menggunakan *user experience questionnaire* (UEQ). Hasil pengukuran pengalaman pengguna skala daya tarik 1.73, kejelasan 2.00, ketepatan 1.58, stimulasi 1.39, kebaruan 0.27. Kemudian hasil kualitas dengan nilai *attractiveness* 1.73, *pragmatic quality* 1.75, *hedonic quality* 0.83. Kesimpulan penelitian ini bahwa aplikasi *GoGezit* memperoleh impresi positif namun untuk skala kebaruan perlu ditingkatkan lagi untuk mencapai hasil yang lebih baik lagi dalam meningkatkan kualitas pelayanannya seperti membuat aplikasi *GoGezit* semakin terdepan dibandingkan produk serupa dan selalu melakukan inovasi atau perubahan dalam mengembangkan produk.

Kata kunci: *GoGezit*, *user experience*, UEQ

Abstract

GoGezit is an application created by youths from the Central Lampung Regency, the function is to develop UMKM with the aim of serving the daily needs of the community and providing job opportunities. To improve its performance, in order to remain its existence, it is necessary to improve the user experience which affects the behavior of its users. The method of this research used the user experience questionnaire (UEQ) using 6 user experience measurement scales to determine the problems faced by users when using the *GoGezit* application. The purpose of this research was to analyze the user experience of the *GoGezit* application using the user experience questionnaire (UEQ). The results of measuring user experience obtained a scale of attractiveness of 1.73, clarity of 2.00, accuracy of 1.58, stimulation of 1.39, and novelty of 0.27. Then, the quality results obtained an attractiveness value 1.73, pragmatic quality 1.75, and hedonic quality 0.83. In conclusion, the *GoGezit* application has a positive impression, but the novelty scale needs to be increased to achieve better results in improving the quality of its services, such as making the *GoGezit* application more advanced than similar products and always innovating or changing in product development.

Keywords: *GoGezit*, *user experience*, UEQ

1. PENDAHULUAN

Penelitian ini membahas fenomena transformasi digital yang tengah melanda berbagai aspek kehidupan masyarakat, baik dalam perdagangan, pendidikan, perbankan, maupun pelayanan publik.

Pandemi COVID-19 secara khusus telah mempercepat transformasi digital, memaksa banyak perusahaan dan instansi untuk beralih ke teknologi digital guna meningkatkan efektivitas layanan dan mencakup pasar global. Dalam konteks bisnis, transformasi digital dianggap sebagai upaya untuk

meningkatkan daya saing perusahaan di era digital. Terutama dalam sektor transportasi, aplikasi ojek online telah merajalela, mengubah cara masyarakat mengakses layanan transportasi, terutama di perkotaan.

Penelitian ini juga menggambarkan sulitnya akses transportasi online di daerah pedesaan, mendorong inisiatif lokal seperti GoGezit untuk hadir dan memberikan solusi transportasi online. Meskipun transportasi online sudah ada di Lampung, namun di daerah yang lebih terpencil, daya minat masyarakat terhadap aplikasi ini masih rendah. GoGezit, sebagai produk lokal, hadir dengan tujuan mengembangkan UMKM di daerah tersebut, memberikan pelayanan ojek online, kurir, dan mitra usaha untuk mendukung perekonomian lokal.

Pentingnya kepuasan pelanggan juga ditekankan dalam pendahuluan, mengaitkannya dengan kualitas pelayanan dan harga yang sebanding. Penelitian ini terinspirasi oleh penelitian terdahulu yang membahas kepuasan pelanggan terhadap aplikasi serupa seperti Go-jek dan Uber. Namun, fokus penelitian ini adalah pada aplikasi GoGezit dan evaluasi pengalaman pengguna (UEQ) untuk menilai kepuasan pelanggan. Sejumlah tantangan dihadapi, termasuk persepsi harga yang dianggap tinggi dan kurangnya pemahaman masyarakat tentang teknologi dan penggunaan aplikasi transportasi online.

Penelitian ini bertujuan untuk memberikan kontribusi bagi penyedia jasa transportasi online, khususnya GoGezit, dengan hasil penilaian UEQ sebagai dasar evaluasi. Di akhir pendahuluan, peneliti menegaskan harapannya agar penelitian ini dapat memberikan manfaat, terutama dalam meningkatkan pengalaman pengguna pada aplikasi GoGezit yang, menurut penulis, mengalami booming pada akhir tahun 2021.

2. METODE

Penelitian ini dilakukan pada daerah sekitar Kecamatan Kalirejo, Kabupaten Lampung Tengah, yang dipilih karena kaya akan kuliner dan memiliki populasi yang aktif. Waktu penelitian melibatkan survei dengan menyebarkan kuesioner menggunakan media sosial seperti WhatsApp dan Instagram, serta Google Form. Survei dilaksanakan dari pukul 08.00 hingga 20.00 untuk memastikan partisipasi penduduk dengan jadwal padat. Metode penelitian melibatkan perumusan masalah setelah melalui tahap latar belakang, rumusan masalah, tujuan penelitian, dan tinjauan literatur yang disajikan dalam bentuk diagram pada Gambar 1.



Gambar 1. Langkah-langkah Penelitian

Pengumpulan data dilakukan dengan metode kuantitatif melalui penyebaran kuesioner online kepada masyarakat sekitar Kecamatan Kalirejo, dengan sampel diambil dari populasi pengguna GoGezit yang tercatat sebanyak 6728 pada tanggal 17 Januari 2022. Teknik pengambilan sampel menggunakan simple random sampling, dan metode pengumpulan data melibatkan kuesioner, observasi, dan dokumentasi.

Selanjutnya, penelitian ini melibatkan analisis data kuantitatif dengan pengolahan menggunakan statistik deskriptif, termasuk uji instrumen penelitian untuk memastikan validitas dan reliabilitas kuesioner. Uji validitas dilakukan dengan menggunakan alat bantu program SPSS, sementara uji reliabilitas mengaplikasikan alpha cronbach's menggunakan UEQ Data Analysis Tools. Hasil analisis disimpulkan untuk menjawab pertanyaan yang diajukan dalam rumusan masalah, dengan fokus pada enam skala User Experience Questionnaire (UEQ) yang memiliki 26 pertanyaan.

Range penilaian 1 sampai dengan 7 dilakukan konversi menjadi range nilai -3, -2, -1, 0, +1, +2, +3. Respon paling negatif yaitu nilai -3, nilai 0 menunjukkan respon netral, sedangkan nilai +3 merupakan respon paling positif. Berikut contoh nilai yang telah ditransformasi:

Tabel 1. Transformasi Skala dan Pernyataan UEQ

Skala nilai	1	2	3	4	5	6	7	
Nilai setelah transformasi	-3	-2	-1	0	+1	+2	+3	
Tak dapat dipahami	O	O	O	O	O	O	O	Dapat dipahami

Nilai paling mendekati pernyataan “tak dapat dipahami” bernilai -3, sedangkan yang paling mendekati pernyataan “dapat dipahami” bernilai +3. Nilai tengah adalah 0 yang berarti netral.

Indikator penilaian diberikan kode pada tiap item variabel sebagai berikut:

Tabel 2. Indikator dari Variabel Penelitian

No	Variabel	Indikator		Kode
1.	Daya Tarik (<i>Attractiveness</i>)	Menyusahkan	Menyenangkan	DAY1
		Baik	Buruk	DAY2
		Tidak disukai	Menggemirakan	DAY3
		Tidak nyaman	Nyaman	DAY4
		Atraktif	Tidak atraktif	DAY5
		Ramah pengguna	Tidak ramah pengguna	DAY6
2.	Kejelasan (<i>Perspicuity</i>)	Tidak dapat dipahami	Dapat dipahami	KEJ1
		Mudah dipelajari	Sulit dipelajari	KEJ2
		Rumit	Sederhana	KEJ3
		Jelas	Mbingungkan	KEJ4
3.	Efisiensi (<i>Efficiency</i>)	Cepat	Lambat	EFI1
		Tidak efisien	Efisien	EFI2
		Tidak praktis	Praktis	EFI3
		Terorganisasi	Berantakan	EFI4
4.	Ketepatan (<i>Dependability</i>)	Tidak dapat diprediksi	Dapat diprediksi	KET1
		Menghalangi	Mendukung	KET2
		Aman	Tidak aman	KET3
		Memenuhi ekspektasi	Tidak memenuhi ekspektasi	KET4

5.	Stimulasi (<i>Stimulation</i>)	Bermanfaat	Tidak bermanfaat	STI1
		Membosankan	Mengasyikkan	STI2
		Tidak menarik	Menarik	STI3
		Memotivasi	Tidak memotivasi	STI4
6.	Kebaruan (<i>Novelty</i>)	Kreatif	Monoton	KEB1
		Berdaya cipta	Konvensional	KEB2
		Lazim	Terdepan	KEB3
		Konservatif	Inovatif	KEB4

Penelitian ini juga mencakup analisis SWOT sebagai metode perencanaan strategis. Analisis ini membedakan antara faktor internal dan eksternal, mengidentifikasi kekuatan, kelemahan, peluang, dan ancaman yang dapat mempengaruhi performa proyek atau bisnis di daerah tersebut. Melibatkan dua bagian utama, yaitu faktor internal yang mencakup kekuatan dan kelemahan, serta faktor eksternal yang mempertimbangkan peluang dan ancaman. Analisis SWOT bertujuan untuk memberikan pandangan holistik terhadap konteks lingkungan penelitian dan membantu merumuskan strategi yang efektif.

3. HASIL DAN PEMBAHASAN

Penelitian ini menggunakan kuesioner yang dirancang berdasarkan User Experience Questionnaire (UEQ) untuk mengevaluasi pengalaman pengguna aplikasi GoGezit. Kuesioner terdiri dari enam skala yang mencakup aspek kualitas pragmatis dan hedonik. Data dikumpulkan melalui penyebaran kuesioner secara offline dan online selama 44 hari.

Setelah pengumpulan data, dilakukan pengujian instrumen penelitian, termasuk uji reliabilitas dan validitas. Berikut hasil uji reliabilitas yang ditunjukkan pada Tabel 2.

Tabel 2. Hasil Uji Reliabilitas

Variabel	Cronbach alpha	Standar nilai cronbach's alpha	Keterangan
Daya Tarik	0,81	0,60	Reliabel
Kejelasan	0,65	0,60	Reliabel
Efisiensi	0,62	0,60	Reliabel
Ketepatan	0,62	0,60	Reliabel
Stimulasi	0,59	0,60	Tidak Reliabel
Kebaruan	0,42	0,60	Tidak Reliabel

Pada uji reliabilitas GoGezit variabel daya tarik, kejelasan, efisiensi, dan ketepatan sudah reliabel.

Sehingga dapat dikatakan bahwa variabel tersebut memiliki tingkat konsistensi yang diterima. Sedangkan pada variabel stimulasi dan kebaruan menghasilkan nilai dibawah standar yaitu kurang dari 0,60 yang menyatakan variabel tidak reliabel.

Karena ada beberapa variabel yang tidak reliabel, maka dilakukan sortir dengan membuang data yang belum reliabel. Pembuangan data menggunakan bantuan *inconsistencies tools* pada UEQ Data Analysis Tool. Data yang memiliki tingkat ketidakkonsistenan lebih dari atau sama dengan 3 otomatis dibuang. Ketidakkonsistenan dilihat dari hasil masing-masing uji *inconsistencies* di tiap variabel. Untuk mengatasi variabel yang tidak reliabel, dilakukan penghapusan data yang memiliki ketidakkonsistenan di variabel tersebut agar keseluruhan data dapat menjadi reliabel.

Gambar 2. Hasil Uji Konsistensi

Berikut hasil uji reliabilitas setelah dilakukan penghapusan data respon yang tidak konsisten.

Tabel 3. Hasil Uji Reliabilitas Setelah Data Dihilangkan

Variabel	Cronbach alpha	Standar nilai cronbach's alpha	Keterangan
Daya Tarik	0,81	0,60	Reliabel
Kejelasan	0,63	0,60	Reliabel
Efisiensi	0,71	0,60	Reliabel
Ketepatan	0,64	0,60	Reliabel
Stimulasi	0,73	0,60	Reliabel
Kebaruan	0,63	0,60	Reliabel

Dari 100 data yang dimiliki telah berkurang menjadi 71 data responden, sehingga sekitar 29% data yang dihilangkan.

Uji validitas dilakukan dengan menggunakan SPSS, dan semua item pada setiap variabel dianggap valid setelah penghapusan beberapa data. Apabila setiap pertanyaan mencapai skor kurang dari 0,05 daripada skor total kategori pertanyaan maka dikatakan valid. Berikut hasil pengujian validitas tiap variabel:

1. Variabel Daya Tarik (*Attractiveness*)

Uji validitas dilakukan untuk setiap item yang ada pada variabel daya tarik. Berikut hasil uji validitas menggunakan hasil dari nilai signifikansi tiap item indikator:

Tabel 3. Hasil Uji Validitas Variabel Daya Tarik

Variabel	Sig. (2-tailed)	Nilai Tabel	Keterangan
DAY1	0,05	0,001	Valid
DAY2	0,05	0,000	Valid
DAY3	0,05	0,000	Valid
DAY4	0,05	0,001	Valid
DAY5	0,05	0,000	Valid
DAY6	0,05	0,000	Valid

2. Variabel Kejelasan (*Perspicuity*)

Uji validitas dilakukan untuk setiap item yang ada pada variabel perspicuity. Berikut hasil uji validitas menggunakan hasil dari nilai signifikansi tiap item indikator:

Tabel 5. Hasil Uji Validitas Variabel Kejelasan

Variabel	Sig. (2-tailed)	Nilai Tabel	Keterangan
KEJ1	0,05	0,041	Valid
KEJ2	0,05	0,000	Valid
KEJ3	0,05	0,06	Valid
KEJ4	0,05	0,000	Valid

3. Variabel Efisiensi (*Efficiency*)

Uji validitas dilakukan untuk setiap item yang ada pada variabel efficiency. Berikut hasil uji validitas menggunakan hasil dari nilai signifikansi tiap item indikator:

Tabel 6. Hasil Uji Validitas Variabel Efisiensi

Variabel	Sig. (2-tailed)	Nilai Tabel	Keterangan
EFI1	0,05	0,00	Valid
EFI2	0,05	0,000	Valid
EFI3	0,05	0,000	Valid
EFI4	0,05	0,000	Valid

4. Variabel Ketepatan (*Dependability*)

Uji validitas dilakukan untuk setiap item yang ada pada variabel dependability. Berikut hasil uji validitas menggunakan hasil dari nilai signifikansi tiap item indikator:

Tabel 7. Hasil Uji Validitas Variabel Ketepatan

Variabel	Sig. (2-tailed)	Nilai Tabel	Keterangan
KET1	0,05	0,098	Tidak Valid
KET2	0,05	0,000	Valid
KET3	0,05	0,000	Valid
KET4	0,05	0,000	Valid

5. Variabel Stimulasi (*Stimulation*)

Uji validitas dilakukan untuk setiap item yang ada pada variabel stimulation. Berikut hasil uji validitas menggunakan hasil dari nilai signifikansi tiap item indikator:

Tabel 8. Hasil Uji Validitas Variabel Stimulasi

Variabel	Sig. (2-tailed)	Nilai Tabel	Keterangan
STI1	0,05	0,027	Valid
STI2	0,05	0,000	Valid
STI3	0,05	0,001	Valid
STI4	0,05	0,013	Valid

6. Variabel Kebaruan (*Novelty*)

Uji validitas dilakukan untuk setiap item yang ada pada variabel novelty. Berikut hasil uji validitas menggunakan hasil dari nilai signifikansi tiap item indikator:

Tabel 9. Hasil Uji Validitas Variabel Kebaruan

Variabel	Sig. (2-tailed)	Nilai Tabel	Keterangan
KEB1	0,05	0,000	Valid
KEB2	0,05	0,001	Valid
KEB3	0,05	0,000	Valid
KEB4	0,05	0,000	Valid

Seluruh item pada tiap variabel menyatakan valid, namun pada item KET1 dengan nilai 0,098 yang tidak valid. Telah dilakukan penghapusan data agar semua variabel tepat digunakan dalam penelitian.

Analisis user experience GoGezit menggunakan nilai rata-rata pada setiap item pertanyaan. Hasilnya dikelompokkan ke dalam skala positif, netral, dan negatif. Setiap nilai rata-rata mengandung makna berdasarkan tabel 10

Tabel 10. Skala Penilaian Rata-rata pada Kuesioner

Rentang Rata-rata	Keterangan	Representatif Warna
> 0,8	Evaluasi positif	Hijau
-0,8 sampai 0,8	Evaluasi netral	Kuning
< -0,8	Evaluasi negatif	Merah

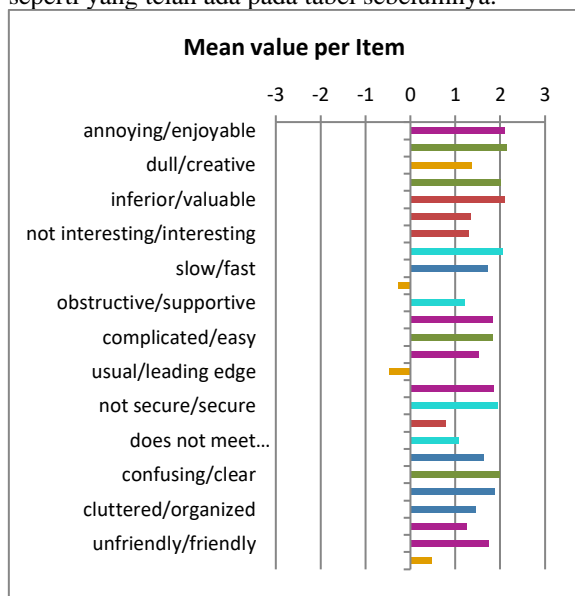
Berikut adalah hasil penilaian *user experience* secara keseluruhan:

Tabel 11. Hasil Penilaian UX GoGezit

Variabel	Kode	Keterangan	Mean
Daya Tarik (<i>Attractiveness</i>)	DAY 1	Menyusahkan / Menyenangkan	2,1
	DAY 2	Baik / Buruk	1,8
	DAY 3	Tidak disukai / Menggembirakan	1,5
	DAY 4	Tidak nyaman / Nyaman	1,9
	DAY 5	Atraktif / Tidak atraktif	1,3
	DAY 6	Ramah pengguna / Tidak ramah pengguna	1,7
Kejelasan (<i>Perspicuity</i>)	KEJ 1	Tidak dapat dipahami / Dapat dipahami	2,1
	KEJ 2	Mudah dipelajari / Sulit dipelajari	2,0
	KEJ 3	Rumit / Sederhana	1,8
	KEJ 4	Jelas / Membingungkan	2,0
Efisiensi (<i>Efficiency</i>)	EFI1	Cepat / Lambat	1,7
	EFI2	Tidak efisien / Efisien	1,6
	EFI3	Tidak praktis / Praktis	1,9
	EFI4	Terorganisasi / Berantakan	1,5
Ketepatan (<i>Dependability</i>)	KET 1	Tidak dapat diprediksi / Dapat diprediksi	2,1
	KET 2	Menghambat / Mendukung	1,2
	KET 3	Aman / Tidak aman	2,0

	KET 4	Memenuhi ekspektasi	Tidak memenuhi ekspektasi	1,1
Stimulasi (Stimulation)	STI1	Bermanfaat	Tidak bermanfaat	2,1
	STI2	Membosankan	Mengasyikan	1,3
	STI3	Tidak menarik	Menarik	1,3
	STI4	Memotivasi	Tidak memotivasi	0,8
Kebaruan (Novelty)	KEB 1	Kreatif	Monoton	1,4
	KEB 2	Berdaya cipta	Konvensional	-0,3
	KEB 3	Lazim	Terdepan	-0,5
	KEB 4	Konservatif	Inovatif	0,5

Berikut grafik hasil rata-rata tiap item pada pertanyaan dalam posisi negatif, nol dan positif. Rata-rata tiap item dikelompokkan dengan kode warna seperti yang telah ada pada tabel sebelumnya.



Gambar 3. Grafik Rata-rata Tiap Item Pertanyaan

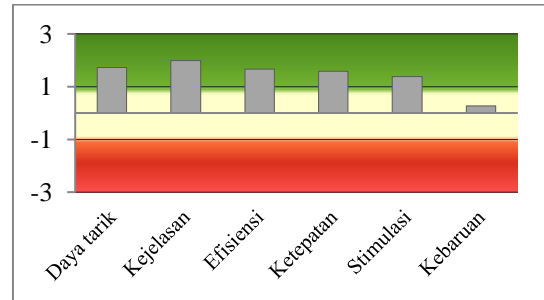
Kemudian hasil dari rata-rata berdasarkan keseluruhan pertanyaan yang telah digolongkan tiap skala. Nilai impresi yang -0,8 sampai 0,8 merupakan nilai evaluasi netral, nilai > 0,8 merupakan evaluasi positif dan nilai < -0,8 merupakan nilai evaluasi negatif. Maka dapat disimpulkan bahwa pengalaman pengguna aplikasi GoGezit memiliki impresi positif dan juga netral yang dapat dilihat pada tabel berikut ini:

Tabel 12. Hasil Rata-rata Berdasarkan Skala

UEQ Scales (Mean and Variance)		
Daya Tarik	1.725	0.64

Kejelasan	1.996	0.74
Efisiensi	1.673	0.75
Ketepatan	1.577	0.76
Stimulasi	1.387	0.85
Kebaruan	0.275	1.07

Berikut adalah grafik yang menunjukkan hasil rata-rata berdasarkan skala:

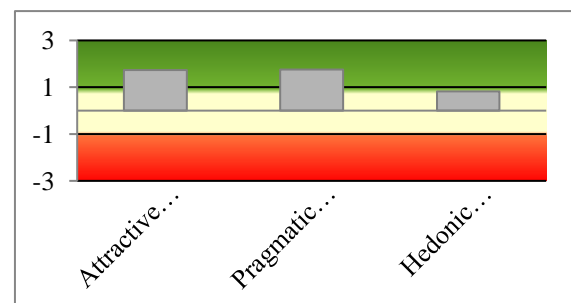


Gambar 3. Grafik Rata-rata Berdasarkan Skala

Hasil perhitungan dapat pula disajikan berdasarkan tiga kelompok aspek yaitu *attractiveness* (daya tarik) yang merupakan dimensi valensi murni, *pragmatic quality* (kualitas pragmatis) yaitu aspek yang menggambarkan kualitas interaksi yang berhubungan dengan tugas atau tujuan yang dilakukan oleh pengguna, serta *hedonic quality* (kualitas hedonis) yaitu menggambarkan aspek-aspek yang berkaitan dengan kesenangan atau menyenangkan saat menggunakan produk. Hasil dapat dilihat pada tabel berikut:

Tabel 13. Hasil Rata-rata pada Setiap Kelompok UEQ

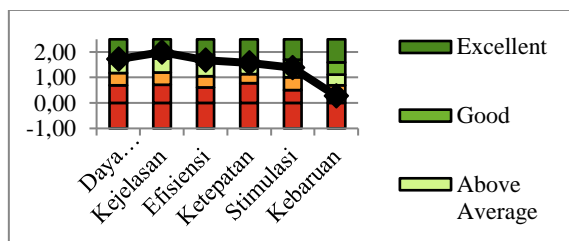
Pragmatic and Hedonic Quality	
Attractiveness	1.73
Pragmatic Quality	1.75
Hedonic Quality	0.83



Gambar 5. Grafik Rata-rata pada Setiap Kelompok UEQ

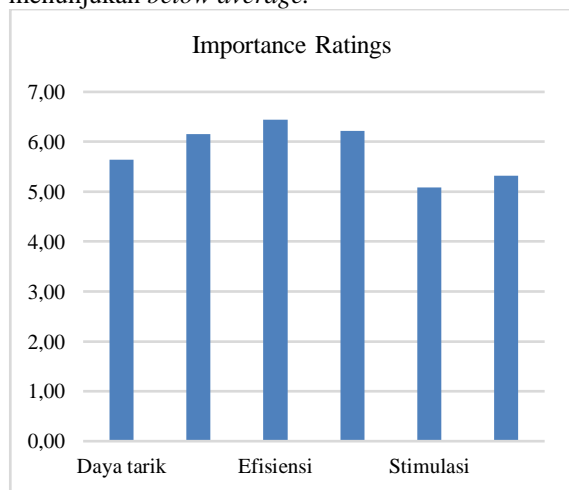
Di dalam UEQ Analisis Data Tool dapat dilakukan uji *benchmark* yaitu dengan membandingkan nilai setiap aspek dengan kumpulan data yang berasal dari 71

responden mengenai produknya. Perbandingan hasil yang dievaluasi memungkinkan kesimpulan berkaitan kualitas relatif dan produk yang dievaluasi dibandingkan produk lain. Hasil perbandingan antara analisis UX pada aplikasi GoGezit dengan *benchmark* dataset sebagai berikut:



Gambar 6. Hasil *benchmark* UEQ Aplikasi GoGezit

Pada skala daya tarik hasil mencapai nilai rata-rata 1,73. Selanjutnya skala kejelasan mendapat nilai rata-rata mencapai 2,00. Untuk skala efisiensi mendapatkan nilai 1,67. Selanjutnya skala ketepatan mencapai nilai 1,58. Pada skala stimulasi mendapat nilai 1,39. Dan skala kebaruan mendapat nilai 0,27. Hasil *benchmark* ini menandakan aplikasi GoGezit dari enam skala tersebut nilai menunjukkan *good* pada skala daya tarik, kejelasan, efisiensi, ketepatan dan stimulasi. Sedangkan skala kebaruan nilai menunjukkan *below average*.



Gambar 7. Visualisasi Penilaian *User Experience* GoGezit secara keseluruhan

GoGezit tidak mendapatkan evaluasi negatif secara keseluruhan, GoGezit mendapatkan 22 evaluasi positif dan 4 evaluasi netral atas produknya. Evaluasi netral terdapat pada variabel stimulasi dan juga kebaruan. Berikut adalah penilaian *user experience* secara keseluruhan dari 6 variabel yang ada pada kuesioner:

1. Daya Tarik

Variabel daya tarik adalah variabel pengukuran pengalaman yang menekankan pada impresi keseluruhan pengguna terhadap aplikasi GoGezit.

Pada variabel ini memberikan jawaban atas pernyataan apakah secara keseluruhan aplikasi ini baik atau secara keseluruhannya buruk. Berdasarkan hasil penelitian, untuk semua item yang masuk kedalam variabel daya tarik mendapatkan evaluasi positif secara keseluruhan dan berarti pengguna menyukai GoGezit karena keseluruhan aplikasi baik.

2. Kejelasan

Variabel kejelasan adalah variabel pengukuran pengalaman yang menekankan apakah pengguna dapat memahami pemakaian aplikasi GoGezit dengan mudah. Pada variabel ini menjawab pernyataan apakah pengguna merasa jelas tanpa mempertanyakan fungsi fitur yang ada atau justru membingungkan. Berdasarkan hasil penelitian, untuk semua item yang masuk kedalam variabel kejelasan mendapatkan evaluasi positif secara keseluruhan dan berarti pengguna sudah jelas dengan fitur aplikasi yang telah ada karena mudah dipelajari.

3. Efisiensi

Variabel efisiensi adalah variabel pengukuran pengalaman yang menekankan pada aplikasi yang membantu menyelesaikan pekerjaan secara efisien. Berdasarkan hasil penelitian, untuk semua item yang masuk kedalam variabel efisiensi mendapatkan evaluasi positif secara keseluruhan dan dapat dikatakan produk membantu pekerjaan dengan efisien, cepat dan praktis.

4. Ketepatan

Variabel ketepatan adalah variabel pengukuran pengalaman yang berisi kemungkinan bahwa pengguna dapat mengendalikan interaksi dengan aplikasi GoGezit. Berdasarkan hasil penelitian, untuk semua item yang masuk kedalam variabel ketepatan mendapatkan evaluasi positif secara keseluruhan dan aplikasi membuat pengguna dapat mengendalikan interaksinya.

5. Stimulasi

Variabel stimulasi adalah suatu variabel pengukuran pengalaman yang menekankan pada pengguna yang merasa aplikasi GoGezit menarik dan bermanfaat. Berdasarkan hasil penelitian, pengguna merasa bahwa aplikasi GoGezit memiliki manfaat langsung terhadap pekerjaan, menarik dan mengasyikan dalam menyelesaikan pekerjaan. Namun pengguna memberikan respon netral terkait GoGezit yang memotivasi pengguna untuk menggunakan ulang aplikasi GoGezit.

6. Kebaruan

Variabel kebaruan adalah suatu variabel pengukuran pengalaman pengguna yang menekankan kepada apakah GoGezit menarik minat penggunaannya. Berdasarkan hasil penelitian ini, pengguna merasa aplikasi GoGezit adalah

aplikasi yang tidak monoton sedangkan pada item yang lain aplikasi GoGezit mendapatkan evaluasi netral dari pengguna.

Hasil penilaian user experience secara keseluruhan menunjukkan evaluasi positif dan netral pada enam variabel. Selanjutnya, dilakukan analisis SWOT untuk menilai faktor internal (kekuatan dan kelemahan) dan faktor eksternal (peluang dan ancaman) yang memengaruhi aplikasi GoGezit. Beberapa kekuatan, seperti menjadi perintis ojek online di Lampung Tengah, dan kelemahan, seperti driver terbatas pada daerah tertentu, diidentifikasi. Peluang seperti permintaan publik yang tinggi terhadap transportasi yang cepat dan nyaman, serta ancaman seperti persaingan dengan ojek konvensional, juga diidentifikasi.

Hasil analisis SWOT memberikan gambaran yang komprehensif tentang posisi GoGezit di pasar. Terdapat 22 evaluasi positif dan 4 evaluasi netral terhadap produk secara keseluruhan. Keenam variabel, termasuk daya tarik, kejelasan, efisiensi, ketepatan, stimulasi, dan kebaruan, dievaluasi dengan baik dengan skala positif, kecuali kebaruan yang mendapatkan nilai di bawah rata-rata.

Grafik rata-rata berdasarkan skala menunjukkan bahwa GoGezit mendapatkan nilai baik pada daya tarik, kejelasan, efisiensi, dan ketepatan, tetapi mendapatkan nilai di bawah rata-rata pada stimulasi dan kebaruan. Evaluasi pelanggan secara keseluruhan menunjukkan impresi positif terhadap aplikasi GoGezit, tetapi masih ada aspek-aspek yang dapat ditingkatkan, terutama pada skala kebaruan.

Hasil benchmark menunjukkan nilai baik pada skala daya tarik, kejelasan, efisiensi, dan ketepatan, tetapi nilai di bawah rata-rata pada skala kebaruan. GoGezit mendapatkan 22 evaluasi positif dan 4 evaluasi netral, tanpa mendapatkan evaluasi negatif secara keseluruhan.

Analisis SWOT menunjukkan bahwa GoGezit memiliki kekuatan sebagai perintis ojek online di Lampung Tengah dan kelemahan terkait dengan driver terbatas dan aplikasi yang belum stabil. Peluang termasuk permintaan publik yang tinggi terhadap transportasi cepat dan layanan delivery makanan. Ancaman melibatkan persaingan dengan ojek konvensional dan potensi gangguan jaringan.

Penelitian ini memberikan wawasan yang mendalam tentang pengalaman pengguna aplikasi GoGezit dan faktor-faktor yang memengaruhi keberhasilannya di pasar.

4. KESIMPULAN DAN SARAN

Penelitian ini, dapat disimpulkan bahwa aplikasi GoGezit telah berhasil menciptakan pengalaman pengguna yang memuaskan sebagian besar penggunanya. Namun, perlu perhatian khusus pada pengembangan fitur atau inovasi yang dapat

meningkatkan kebaruan aplikasi. Hal ini dapat dilakukan melalui pengumpulan lebih banyak data responden, pengembangan metode user experience lainnya, serta kajian lebih lanjut terhadap validitas dan reliabilitas kuesioner. Oleh karena itu, untuk mencapai kualitas layanan yang optimal, disarankan agar penelitian mendatang mempertimbangkan aspek-aspek tersebut guna memberikan kontribusi yang lebih komprehensif dalam pengembangan aplikasi GoGezit.

5. DAFTAR PUSTAKA

- Abdurahman, Hasan, dan Asep Ririh Riswaya. 2014. "APLIKASI PINJAMAN PEMBAYARAN SECARA KREDIT PADA BANK YUDHA BHAKTI." : 63.
- Admin Marketing. 2021. "4 Kunci Sukses Transformasi Digital Berdasarkan Hasil Penelitian." *Phintraco Group*. <https://phintraco.com/4-kunci-sukses-transformasi-digital/> (Desember 18, 2021).
- Anfasa, M. Haqqi Nazli. 2020. "PERBANDINGAN BIAYA TRANSPORTASI OJEK ONLINE DAN ANGKUTAN KOTA SEBAGAI MODA TRANSPORTASI OLEH MAHASISWA UNIVERSITAS AL-WASHLIYAH." : 16.
- Ekayana, Anak Agung Gde. 2021. "User Experience Penggunaan Google Classroom dan Quizizz dalam Pembelajaran Blended Learning Program Studi Sistem Komputer." *Jurnal Ilmu Pendidikan (JIP) STKIP Kusuma Negara*: 24.
- Elisurya, Sonia, Hanifah Muslimah Az-Zahra, dan Niken Hendrakusma Wardani. 2019. "Evaluasi Pengalaman Pengguna Menggunakan Usability Testing dan User Experience Questionnaire (UEQ) (Studi pada E-Commerce Fashion)." : 4328.
- Endang Supriyadi dan Maya Sofiana. 2022. "Analisa Manajemen Strategi Sistem Informasi Dalam Meningkatkan Pelayanan Menggunakan Metode SWOT (Studi Kasus PT XYZ)." *Jurnal Sistem Informasi*: 31.
- Erica, Denny, dan Harun Al Rasyid. 2018. "Pengaruh Kualitas Layanan Dan Pemanfaatan Teknologi Informasi Terhadap Kepuasan Dan Loyalitas Pelanggan Jasa Transportasi Online Di Jakarta." : 170.
- Henim, Silvana Rasio, dan Rika Perdana Sari. 2020. "Evaluasi User Experience Sistem Informasi Akademik Mahasiswa pada Perguruan Tinggi

- Menggunakan User Experience Questionnaire.” : 10.
- . “Evaluasi User Experience Sistem Informasi Akademik Mahasiswa pada Perguruan Tinggi Menggunakan User Experience Questionnaire.” : 18.
- Maricar, M Azman, Dian Pramana, dan Dian Rahmani Putri. “EVALUASI PENGGUNAAN SLiMS PADA E-LIBRARY DENGAN MENGGUNAKAN USER EXPERIENCE QUESTIONNAIRE (UEQ).” : 10.
- Muhaemin, Muhamad Nurdin Abdul. 2020. “MENGUKUR USER EXPERIENCE SISTEM INFORMASI AKADEMIK.” : 9.
- Neyfa, Bella Chintya, dan Dony Tamara. 2016. “PERANCANGAN APLIKASI E-CANTEEN BERBASIS ANDROID DENGAN MENGGUNAKAN METODE OBJECT ORIENTED ANALYSIS & DESIGN (OOAD).” : 85.
- Nurdin, Ismail, dan Sri Hartati. 2019. *Metodologi Penelitian Sosial*. Surabaya: Penerbit Media Sahabat Cendekia.
- Oktarini, R. 2019a. “Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Harga Terhadap Kepuasan Pelanggan Pengguna Jasa Aplikasi Gojek Di Kota Tangerang.” *Jurnal Ilmiah Ilmu Sekretari/Administrasi Perkantoran*: 10.
- . 2019b. “Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Harga Terhadap Kepuasan Pelanggan Pengguna Jasa Aplikasi Gojek Di Kota Tangerang.” : 251.
- Pane, Syafril Fachri, Mochamad Zamzam, dan Muhamad Diar Fadillah. 2020. *MEMBANGUN APLIKASI PEMINJAMAN JURNAL MENGGUNAKAN APLIKASI ORACLE APEX ONLINE*. Bandung: Kreatif Industri Nusantara.
- Pratiwi, A.A Manik, dan Kesumadewi Putu Diah. 2017. “KEBERADAAN TRANSPORTASI ONLINE DALAM INDUSTRI PARIWISATA BALI.” : 2.
- Putra, I Nyoman Tri Anindia, Ketut Sepdyana Kartini, Putu Wirayudi Aditama, dan Sylvert Prian Tahalea. 2021. “Analisis Sistem Informasi Eksekutif Menggunakan User Experience Questionnaire (UEQ).” *International Journal of Natural Science and Engineering*: 26.
- Saputra, Hendra, dan Miftahul Falah. 2020. “ANALISIS USER EXPERIENCE PADA SISTEM INFORMASI AKADEMIK STMIK PALCOMTECH PALEMBANG MENGGUNAKAN METODE USER EXPERIENCE QUESTIONNAIRE (UEQ).” : 17.
- Septiani, Y, E Aribbe, dan R Diansyah. 2020. “ANALISIS KUALITAS LAYANAN SISTEM INFORMASI AKADEMIK UNIVERSITAS ABDURRAB TERHADAP KEPUASAN PENGGUNA MENGGUNAKAN METODE SEVQUAL (Studi Kasus : Mahasiswa Universitas Abdurrab Pekanbaru).” *JURNAL TEKNOLOGI DAN OPEN SOURCE*: 133.
- Setyaningsih, E, E Ismawan, dan T Hidayat. 2019. “Analisa Tingkat Kepuasan Pelanggan Transportasi Online Maxim di Balikpapan.” *Jurnal Sistem Informasi*: 6.
- Soromi, Reinhard K., Frendy A. O. Pelleng, dan Johnny A. F. Kalangi. 2019. “Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Transportasi Online GrabBike Pada Mahasiswa Fakultas Ilmu Sosial Dan Politik Universitas Sam Ratulangi.” *JURNAL ADMINISTRASI BISNIS*: 21.
- Tianingrum, R, dan Hanifah Nurus Sopiany. 2017. “ANALISIS KEMAMPUAN PEMAHAMAN MATEMATIS SISWA SMP PADA MATERI BANGUN RUANG SISI DATAR.” : 442.
- Wajdi, Farid, dan Suhrawardi K. Lubis. 2020. *HUKUM EKONOMI ISLAM*. Jakarta Timur: Sinar Grafika.